ESTIMATES

Office of the Commissioner of Official Languages

2004-2005
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

Part I – The Government Expenditure Plan provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which is divided into two components:

1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before March 31 and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario)
KIA OS5

Telephone: (613) 941-5995
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

Catalogue No.: BT31-2/2005-III-32
ISBN 0-660-62548-2

105-01086/

Office of the Commissioner of Official Languages

2004-2005 Estimates

Part III - Report on Plans and Priorities

The Right Honourable Paul Martin
Prime Minister of Canada

TABLE OF CONTENTS

Section I: Messages 1

Commissioner's Message 1

Management Representation Statement 2

Section II: Raison d'être of the Commissioner and the Office of the Commissioner of Official Languages 3

Section III: Planning Overview 6

Section IV: Strategic Outcome and Strategic Orientations 8

Section V: Organization 14

Organizational structure 14

Strategic outcome and business lines 15

Planned spending 16

Appendix A: Net Cost of Program for the Estimates Year 17

Appendix B: Contact Information for the Office of the Commissioner of Official Languages 18

SECTION I: Messages

Commissioner's Message

I am pleased to present this *2004-2005 Report on Plans and Priorities* from the Office of the Commissioner of Official Languages. It outlines our overall objectives, our action plan, expected results and spending estimates for the 2004-2005 fiscal year.

As an officer of Parliament, it is my duty to make all decisions and take all measures to ensure recognition of the equal status of the two official languages and compliance with the spirit and the letter of the *Official Languages Act*. It is also my duty to ensure compliance with legislative intent regarding administration of the affairs of federal institutions and other organizations subject to the *Act*, including activities concerned with the advancement of English and French in Canadian society. Canadians rightly expect to be able to communicate with their government and obtain quality services in the official language of their choice. Furthermore, Canadians within a minority linguistic community expect their community to be able to develop and flourish within our changing Canadian society.

With the support of my organization, I will therefore continue to oversee advancement of the Government of Canada's *Action Plan for Official Languages* to ensure that the following tangible results are achieved for Canadians: quality services available in both official languages; both official languages as an integral part of public service culture; greater support for official language minority communities; and an increase in the number of young bilingual Canadians. In 2004-2005, we will focus even more on the economic and social issues relevant to the Anglophone and Francophone communities of Canada.

I cordially invite you to read this report, which will inform you about the Office of the Commissioner of Official Languages' continuing efforts to meet the expectations of Canadians.

Dyane Adam

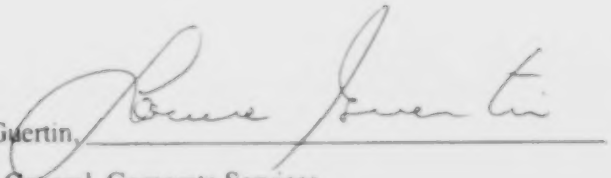
Management Representation Statement

I submit for tabling in Parliament the *2004-2005 Report on Plans and Priorities* from the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL).

This document has been prepared in compliance with the reporting principles and disclosure requirements contained in the *Guide to the Preparation of the 2004-2005 Report on Plans and Priorities.*

- It accurately portrays the organization's plans and priorities.
- The planned spending information in this document is consistent with the directions provided in the Minister of Finance's Budget and by the Treasury Board Secretariat.
- It is comprehensive and accurate.
- It is based on sound underlying information and management systems.

The reporting structure on which this document is based has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.



Name: Louise Guertin

Title: Director General, Corporate Services

Date: April 26, 2004

Section II: Raison d'être of the Commissioner and the Office of the Commissioner of Official Languages

As an officer of Parliament and agent of change, the Commissioner plays several roles in promoting the *Official Languages Act* (the *Act*) and implementing its provisions, protects the language rights of Canadians and promotes linguistic duality and bilingualism in Canada.

The Commissioner ensures that the three key objectives of the *Act* are achieved and takes all necessary measures in that regard. Those objectives are:

- the equality of English and French in Parliament, within the Government of Canada, the federal administration and institutions subject to the *Act*;
- the development and vitality of official language minority communities in Canada; and
- the equal status of English and French in Canadian society.

More specifically, the Commissioner plays the following six roles:

1. **Ombudsman role:** The Commissioner receives and reviews complaints and, if required, investigates and makes necessary recommendations. In this role, she also conducts investigations on her own initiative as she deems advisable.
2. **Auditing role:** The Commissioner plays a proactive role by conducting audits to measure compliance with the requirements of the *Act* and proposes recommendations relating to the existing management framework within organizations.
3. **Liaison role:** With support from the regional offices and liaison officers, the Commissioner works with federal institutions and other organizations, various levels of government and official language minority communities throughout the country. Through that interchange, she gains a better understanding of the needs and concerns of linguistic communities, makes relevant recommendations and intervenes judiciously in major official language issues.
4. **Monitoring role:** The Commissioner acts preventively by intervening at the stage where laws, regulations and policies are developed so as to ensure that language rights remain a primary concern of leaders.
5. **Promotion and education role:** The Commissioner heightens Canadians' awareness of the benefits of linguistic duality, works together with community organizations, takes appropriate action to have organizations subject to the *Act* give official languages and linguistic communities the attention they deserve, and contributes toward the development and enhancement of the vitality of official language minority communities. This role consists of conducting research, studies and public awareness

activities. She makes speeches and participates in symposia and workshops to inform all Canadians of the status and importance of the official languages.

6. **Court intervention role:** The Commissioner aids in advancing Canadians' language rights by seeking leave to intervene, when appropriate, in adjudicative proceedings relating to the status or use of English or French to ensure that linguistic rights are respected.

The chart below illustrates the interaction between the Commissioner's six roles as an agent of change with her four main groups of interlocutors (Parliamentarians, federal institutions and other organizations subject to the *Act*, official language minority communities and the Canadian public).

Commissioner's roles as an agent of change

activities. She makes speeches and participates in symposia and workshops to inform all Canadians of the status and importance of the official languages.

6. **Court intervention role:** The Commissioner aids in advancing Canadians' language rights by seeking leave to intervene, when appropriate, in adjudicative proceedings relating to the status or use of English or French to ensure that linguistic rights are respected.

The chart below illustrates the interaction between the Commissioner's six roles as an agent of change with her four main groups of interlocutors (Parliamentarians, federal institutions and other organizations subject to the *Act*, official language minority communities and the Canadian public).

Commissioner's roles as an agent of change

OCOL supports the Commissioner in her duties as an officer of Parliament. More specifically, OCOL:

- ensures that federal institutions and other organizations subject to the *Act* administer their affairs according to the spirit and the letter of the *Official Languages Act* by reviewing their strategic directions in matters of official languages, measuring their results and working with them to achieve those results;
- receives complaints and investigates;
- conducts audits, studies, research and analysis to gain a better understanding of changes in the status and use of English and French in Canada;
- monitors the advancement of English and French within the federal administration and Canadian society; and
- contributes to the development and vitality of official language minority communities.

Section III: **Planning Overview**

The overall planning framework for OCOL reflects the Commissioner's independence from the government. As an officer of Parliament, the Commissioner can exercise her ombudsman and auditing roles to urge compliance by the organizations subject to the *Act*.

The aim of OCOL – equal status for the two official languages and equality of rights and privileges regarding their use within federal institutions, as well as the recognition and vitality of linguistic duality in Canada – can be achieved only through actions undertaken and carried through by federal institutions and other organizations. This is why OCOL is constantly seeking effective, innovative methods to encourage decision makers to achieve these results on behalf of Canadians.

To be certain of respecting the spirit and the letter to the *Act*, federal institutions and other organizations subject to the *Act* must adopt new approaches adapted to modern technology, to the new framework for managing human resources and to diversification of service delivery mechanisms. They must be able to adapt quickly so as to address the new issues, emerging trends and ever greater risks and challenges of the society in which we live.

OCOL works with those organizations to see that they gain a better understanding of the importance of linguistic duality, especially as it relates to service delivery. By encouraging federal institutions to serve Canadians in the official language of their choice, OCOL assists in changing government organizational culture and improving the quality of service.

From an organization tasked with answering complaints, OCOL is becoming an agent of change by working closely with federal institutions and other organizations, Parliamentarians, other levels of government and official language minority communities.

Like other federal institutions, OCOL espouses modern management principles and practices and is taking measures to become a learning organization. More specifically, OCOL's plans and priorities for 2004-2005 incorporate the main elements of the Treasury Board Secretariat Management Accountability Framework:

- thinking about citizens first;
- applying a rigorous policy analysis;
- considering key risks;
- having the right work force;
- ensuring that public resources are managed with probity; and
- assigning clear accountabilities, with due regard to capability.

Section IV: Strategic Outcome and Strategic Orientations

Compliance with and respect for the *Official Languages Act* by the federal institutions subject to the *Act*.

The objectives extend beyond this reporting period. To achieve them fully depends upon the following four strategic orientations:

1. equality of English and French within the institutions subject to the *Act*;
2. equality of English and French as a fundamental value of our increasingly diverse Canadian society;
3. vitality of official language minority communities in Canada; and
4. development of an exemplary workplace and efficient, effective management.

In 2004-2005, the Commissioner and OCOL will undertake and carry out the activities described here as they pertain to each of these four strategic orientations.

1. Equality of English and French within the institutions subject to the *Act*.

The following objectives will be pursued in line with this strategic orientation:

- that designated bilingual offices of federal institutions provide quality services in both official languages and that all regions and sectors make significant improvement;
- that federal institutions located in bilingual regions offer employees a workplace conducive to effective use of both official languages and that they actively promote respect for the working language of each employee; and
- that federal institutions increase the number of Anglophones in the federal Public Service in Quebec.

The Commissioner will recommend that the Treasury Board Secretariat strengthen its management accountability framework developed for general administrators by adding responsibilities for the increased use of the official languages in service delivery and workplaces to accountability agreements throughout federal institutions.

She will urge federal government officials to attach more importance to bilingualism in the Public Service and within their respective institutions, to recognize the right of Canadians to the same quality of service in both official languages, and to recognize the right of their employees in bilingual regions to work in the official language of their choice.

She will continue receiving and reviewing complaints regarding application of the *Act*, and, if need be, will investigate and make the necessary recommendations. She will seek leave to intervene in court cases as she deems advisable to ensure that official language rights are respected.

She will conduct at least two audits concerning how federal institutions discharge their responsibilities with regard to services to the public and language of work.

OCOL will engage in promotion and education activities, act as liaison agent and undertake studies to better identify the main issues relating to official languages now and in future.

It will analyze official language studies and reports that Treasury Board Secretariat receives from federal departments and agencies, as well as statistical surveys of Canadians regarding services.

It will assess the performance indicators developed by federal institutions with regard to the government's official languages objectives.

In the regions, OCOL will continue its proactive collaboration with the councils of senior federal officials to draw their attention to the importance of the official languages and encourage them to implement appropriate activities.

OCOL will ensure that the initiatives taken by the Government of Canada as part of Government On-Line adhere to the spirit and the letter of the *Act*. It will continue to urge Public Works and Government Services Canada and participating organizations to increase the volume of services offered on-line. This will give Canadians access to more quality services in the official language of their choice, and civil servants will be able to work more in the language of their choice.

2. Equality of English and French as a fundamental value in our increasingly diverse Canadian society.

The following objectives will be pursued in line with this strategic orientation:

- that the levels of government introduce measures that promote an increase in the number of bilingual Anglophone Canadians outside Quebec and the overall number of bilingual young Canadians;
- that the population's commitment and support for linguistic duality as a Canadian value be strengthened;
- that the policies and activities of the federal institutions and other organizations subject to the *Act* be integrated to better reflect linguistic duality as a fundamental value of Canadian society.

The Commissioner will continue monitoring implementation of the government's *Action Plan for Official Languages* in the areas of health, immigration, education, justice, economic development and youth.

She will urge the government to strengthen its commitment to change federal Public Service culture and adapt its values to the realities of Canadian society by requiring deputy ministers and the heads of agencies subject to the *Act* to report on their official language results within the management accountability framework process.

The Commissioner will further recommend that Parliament clarify the scope of Part VII of the *Act* and declare it enforceable through statutory regulations or measures. The ambiguity of that part underscores the need to consider the federal language system, which was last reviewed sixteen years ago. OCOL will consult key stakeholders to determine whether, given the social, political, economic and technological changes in Canadian society, we can meet the challenges now confronting us.

She will encourage decision makers in the National Capital Region to recognize the bilingual character of our national capital and the importance of portraying linguistic duality in their activities.

She will conduct at least one audit concerning how federal institutions discharge their responsibilities with regard to the promotion of the equality of English and French as a fundamental value in Canadian society.

Furthermore, OCOL will review the importance that the government attaches to linguistic duality in its enabling documents and in its policies and international activities. It will examine, for example, relevant draft bills and federal-provincial-territorial agreements as they come up for renewal in order to ensure that they reflect linguistic duality, and the Commissioner will intervene with parliamentary committees if the need arises.

To promote the recognition of linguistic duality as a fundamental Canadian value, OCOL will also urge the federal institutions contemplated by the government's *Action Plan for Official Languages* and the various levels of government to integrate the two official languages into their day-to-day activities.

3. Vitality of official language minority communities in Canada.

The following objectives will be pursued in line with this strategic orientation:

- that federal institutions make meaningful provisions to enhance the vitality of official language minority communities, especially in the areas of health, education, immigration and justice; and
- that the provincial, municipal and territorial governments make meaningful provisions to enhance the vitality of official language minority communities.

OCOL will continue to oversee implementation of the government's *Action Plan for Official Languages* and evaluate its outcomes as they affect official language minority communities.

It will work with the main stakeholders to better understand the economic and social needs specific to official language minority communities. It will also encourage government administrations to consult those communities more when developing policies, programs and legislation that could affect community vitality.

Through its regional offices, OCOL will encourage communities, as well as federal, provincial and territorial government departments and agencies, to network so as to identify and share their best practices and work together towards the vitality of official language minority communities.

4. Development of an exemplary workplace and efficient, effective management.

To better equip OCOL to achieve its strategic outcome and objectives and thus serve Canadians better, the following objectives will be pursued in line with this strategic orientation:

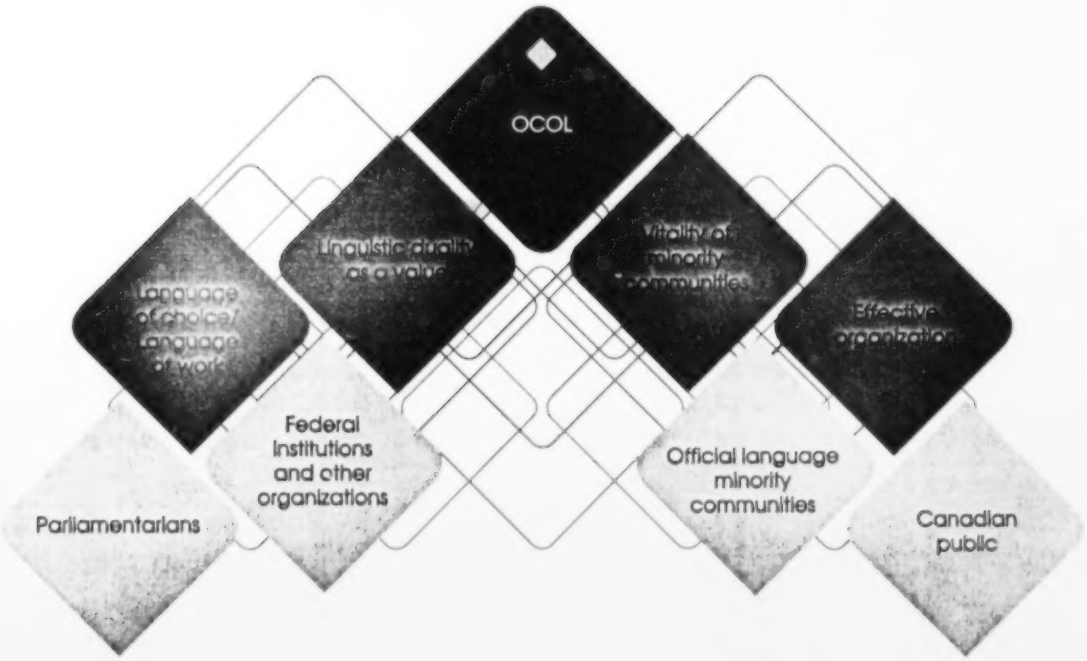
- continue to introduce a modern management culture within OCOL;
- make OCOL a learning organization; and
- make OCOL a more client-oriented organization.

OCOL will continue developing its management accountability framework, which will set out the key results that the organization is targeting over the short, medium and long term; define appropriate performance indicators; and identify methods for evaluating and auditing activities. Since OCOL activities affect those in which other organizations are engaged for the benefit of Canada, it will develop performance indicators to measure its own efficiency and effectiveness concerning its use of resources to achieve its agenda for change.

OCOL will continue moving toward a modern management culture based on team work and achievement of the targeted results. It will use the survey data gathered from civil servants to improve its workplaces. Pursuant to the Treasury Board Secretariat *Policy for Continuous Learning*, it will continue developing and implementing individualized learning plans with members of its personnel, those plans representing an essential milestone in establishing a continuous learning culture.

OCOL intends to continue pursuing these strategic orientations for the benefit of Canadians. The chart below illustrates the links between OCOL and the four key stakeholders involved in this particular outcome (Parliamentarians, federal institutions and other organizations subject to the *Act*, official language minority communities and Canadian public).

Our strategic orientations and the key stakeholders



OCOL intends to continue pursuing these strategic orientations for the benefit of Canadians. The chart below illustrates the links between OCOL and the four key stakeholders involved in this particular outcome (Parliamentarians, federal institutions and other organizations subject to the *Act*, official language minority communities and Canadian public).

Our strategic orientations and the key stakeholders

Section V: Organization

In carrying out her mission of ensuring full recognition and widespread use of English and French within Canadian society and federal institutions, the Commissioner of Official Languages is supported by OCOL's staff, which is divided between the National Capital Region and regional offices across Canada.

Parliament

Commissioner of Official Languages

- Commissioner's Office
- Investigations
  - Investigations and Follow-ups
  - Special Investigations and Audits
  - Quality and Liaison
- Policy and Communications
  - Policy and Strategic Research
  - Communications and Public Affairs
  - Regional Offices
    - Atlantic (Moncton)
    - Quebec (Montreal)
    - Ontario (Toronto)
    - Manitoba and Saskatchewan (Winnipeg)
    - Alberta, B.C., N.W.T., Nunavut and Yukon (Edmonton)
- Legal Affairs
- Corporate Services
  - Human Resources
  - Finance and Administration
  - Corporate Planning
  - Information Management and Technology Services

Strategic outcome and business lines

($ thousands)

Business Lines	Strategic Outcome
	Compliance and respect of the *Official Languages Act* by federal institutions subject to the *Act*.
Investigations	6,434
Communications, research and analysis	7,004
Corporate Services	5,090
Total	**18,528**

Planned spending

($ thousands)	Forecast Spending 2003-2004	**Planned Spending 2004-2005**	Planned Spending 2005-2006	Planned Spending 2006-2007
Investigations	5,989	**6,434**	6,435	6,435
Communications, research and analysis	6,892	**7,004**	7,004	7,004
Corporate Services	5,389	**5,090**	5,074	5,074
Total Main Estimates	18,270	**18,528**	18,513	18,513
Adjustments (Planned Spending not in Main Estimates)	785	–	–	–
Net Planned Spending	**19,055**	**18,528**	**18,513**	**18,513**
Plus: Cost of services received without charge	2,429	**2,450**	2,456	2,438
Net Cost of Program	**21,484**	**20,978**	**20,969**	**20,951**
Full Time Equivalents	162	**164**	164	164

Appendix A: Net Cost of Program for the Estimates Year

($ thousands)	
Net Planned Spending	**18,528**
Plus: Services Received without Charge	
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada	1,615
Contributions covering employer's share of the employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS	835
2004-2005 Net Cost of Program	**20,978**

Appendix B: Contact Information for the Office of the Commissioner of Official Languages

HEADQUARTERS:

Contact information for the Commissioner, Policy and Communications, Investigations, Corporate Services and Legal Affairs Branches are as follows:

344 Slater Street
3rd floor
Ottawa, Ontario
K1A 0T8
General information: (613) 996-6368
Toll free number: 1 877 996-6368
Fax: (613) 993-5082
Complaints: (613) 992-LANG
(613) 992-5264
Internet Site: http://www.ocol-clo.gc.ca
E-mail: message@ocol-clo.gc.ca

REGIONAL OFFICES:

Atlantic Region
Tel.: (506) 851-7047 or 1 800 561-7109
Fax: (506) 851-7046

Quebec Region
Tel.: (514) 283-4996 or 1 800 363-0628
Fax: (514) 283-6677

Ontario Region
Tel.: (416) 973-1903 or 1 800 387-0635
Fax: (416) 973-1906

Manitoba and Saskatchewan Region
Tel.: (204) 983-2111 or 1 800 665-8731
Fax: (204) 983-7801

Alberta, British Columbia, Northwest Territories, Yukon and Nunavut Region
Tel.: (780) 495-3111 or 1 800 661-3642
Fax: (780) 495-4094

BUDGET DES DÉPENSES

Commissariat aux langues officielles

Budget des dépenses
2004-2005

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le Budget).

Partie II – Le Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget supplémentaire des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le Budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente chez votre libraire local ou par la poste auprès
des Éditions du gouvernement du Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario)
KIA OS5

Téléphone : (613) 941-5995
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

No. de catalogue : BT31-2/2005-III-32
ISBN 0-660-62548-2

Commissariat aux langues officielles

Budget des dépenses 2004-2005

Rapport sur les plans et les priorités

Le très honorable Paul Martin
Premier ministre du Canada

TABLE DES MATIÈRES

Section I : Messages 1
Message de la commissaire 1
Déclaration de la direction 2

Section II : Raison d'être de la commissaire et du Commissariat aux langues officielles 3

Section III : Survol de la planification 6

Section IV : Résultat stratégique et orientations stratégiques 8

Section V : Organisation 14
Structure organisationnelle 14
Résultat stratégique et secteurs d'activités 15
Dépenses prévues 16

Annexe A : Coût net du programme pour l'exercice financier 17

Annexe B : Pour joindre le Commissariat aux langues officielles 18

SECTION I : **Messages**

Message de la commissaire

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005* du Commissariat aux langues officielles. Il donne un aperçu de nos objectifs globaux, de notre plan d'action et des résultats escomptés pour l'exercice financier 2004-2005, et présente notre plan de dépenses prévues pour l'exercice visé.

À titre d'agente du Parlement, il m'incombe de prendre toutes les décisions et les mesures visant à assurer la reconnaissance de l'égalité de statut des deux langues officielles et à faire respecter l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles* et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales et d'autres organismes assujettis à la *Loi*, notamment dans le cadre des activités ayant trait à la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne. Les Canadiens et les Canadiennes s'attendent, et ce à juste titre, de pouvoir communiquer avec leur gouvernement et d'en obtenir des services de qualité dans la langue officielle de leur choix. En situation minoritaire, ils s'attendent également à ce que leur communauté puisse se développer et s'épanouir au sein de notre société canadienne changeante.

Avec l'appui du Commissariat, je continuerai donc à veiller sur la progression du *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement du Canada afin d'assurer l'atteinte de résultats tangibles pour les Canadiennes et les Canadiens, à savoir : une prestation de services de qualité dans les deux langues officielles; les deux langues officielles font partie intégrante de la culture de la fonction publique; un soutien accru aux communautés minoritaires de langue officielle; une augmentation du nombre de jeunes Canadiennes et Canadiens bilingues. En 2004-2005, nous porterons une attention encore plus grande aux enjeux économiques et sociaux pertinents aux collectivités francophones et anglophones du Canada.

Je vous invite cordialement à lire ce rapport qui vous renseignera sur les efforts continus que déploie le Commissariat aux langues officielles pour répondre aux attentes des Canadiens et des Canadiennes.

Dyane Adam

Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005* du Commissariat aux langues officielles.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005* :

- Il décrit fidèlement les plans et les priorités de l'organisation.
- Les données sur les dépenses prévues qu'il renferme respectent les consignes émises dans le budget du ministre des Finances et par le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Il est complet et exact.
- Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion.

La structure de rapport sur laquelle s'appuie le présent document a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom : Louise Guertin

Titre : Directrice générale, Services corporatifs

Date : 26 avril 2004

Section II : Raison d'être de la commissaire et du Commissariat aux langues officielles

À titre d'agente du Parlement et agente de changement, la commissaire assume plusieurs rôles dans la promotion et la mise en oeuvre des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*), protège les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes, et promeut la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

La commissaire veille à l'atteinte des trois principaux objectifs de la *Loi* et prend toutes les mesures nécessaires pour en assurer la réalisation. Ces objectifs sont :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle au Canada;
- l'égalité de statut du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Plus spécifiquement, la commissaire assume les six rôles suivants :

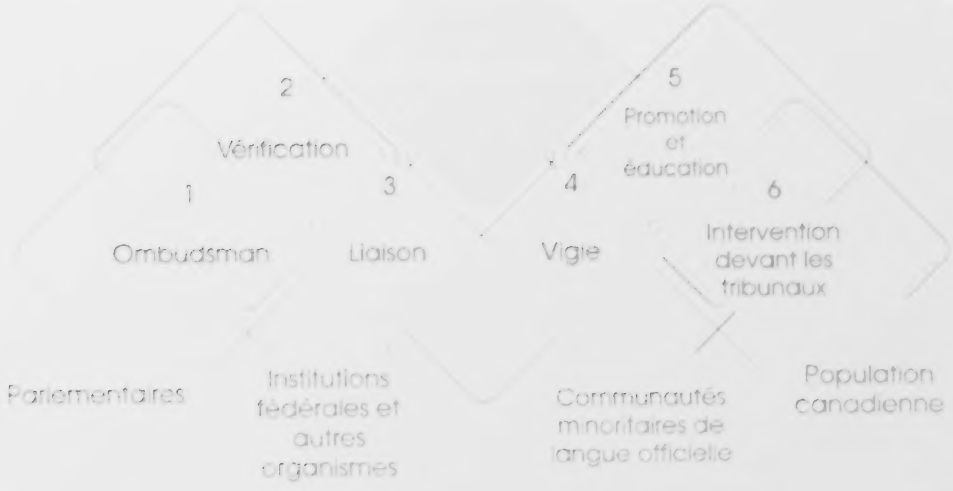
1. **Rôle d'ombudsman** : la commissaire reçoit des plaintes, les examine et, s'il y a lieu, fait enquête et émet les recommandations qui s'imposent; elle s'acquitte aussi de ce rôle en entreprenant des enquêtes de sa propre initiative lorsqu'elle le juge opportun.
2. **Rôle de vérification** : la commissaire agit de façon proactive en procédant à des vérifications afin de mesurer le niveau de conformité aux exigences de la *Loi* et propose des recommandations s'appliquant au cadre de gestion existant au sein des organismes.
3. **Rôle de liaison** : la commissaire, appuyée par l'équipe de liaison et les bureaux régionaux du Commissariat, collabore avec les institutions fédérales et d'autres organismes, les divers ordres de gouvernement et les communautés linguistiques à travers le pays. Ces échanges lui permettent de mieux comprendre les besoins et les préoccupations des communautés linguistiques, de faire des recommandations pertinentes et d'intervenir judicieusement dans des dossiers importants en matière de langues officielles.
4. **Rôle de vigie** : la commissaire exerce une action préventive en intervenant à l'étape de l'élaboration des lois, des règlements et des politiques pour s'assurer que les droits linguistiques sont au centre des préoccupations des dirigeants.
5. **Rôle de promotion et d'éducation** : la commissaire sensibilise la population canadienne aux avantages de la dualité linguistique, collabore avec les organismes communautaires, intervient auprès des divers organismes assujettis à la *Loi* pour que les langues officielles et les communautés linguistiques reçoivent l'attention qu'elles méritent, et contribue au développement et à l'épanouissement des communautés de

langue officielle vivant en situation minoritaire. Ce rôle s'exerce, entre autres, au moyen de recherches, d'études et d'activités de sensibilisation. Elle fait des allocutions et participe à des colloques dans le but d'informer la population canadienne du statut et de l'importance des langues officielles.

6. **Rôle d'intervention devant les tribunaux** : la commissaire contribue à faire avancer les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes en demandant d'intervenir devant les tribunaux dans certaines instances judiciaires relatives au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais afin que les droits linguistiques soient respectés.

Le graphique suivant illustre l'interaction entre les six rôles de la commissaire comme agente de changement auprès de ses quatre principaux groupes d'interlocuteurs (les parlementaires, les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, les communautés minoritaires de langue officielle et la population canadienne).

Rôles de la commissaire comme agente de changement



langue officielle vivant en situation minoritaire. Ce rôle s'exerce, entre autres, au moyen de recherches, d'études et d'activités de sensibilisation. Elle fait des allocutions et participe à des colloques dans le but d'informer la population canadienne du statut et de l'importance des langues officielles.

6. **Rôle d'intervention devant les tribunaux** : la commissaire contribue à faire avancer les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes en demandant d'intervenir devant les tribunaux dans certaines instances judiciaires relatives au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais afin que les droits linguistiques soient respectés.

Le graphique suivant illustre l'interaction entre les six rôles de la commissaire comme agente de changement auprès de ses quatre principaux groupes d'interlocuteurs (les parlementaires, les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, les communautés minoritaires de langue officielle et la population canadienne).

Rôles de la commissaire comme agente de changement

Le Commissariat aux langues officielles appuie la commissaire dans ses fonctions d'agente du Parlement. Plus spécifiquement, le Commissariat :

- veille à ce que les institutions fédérales et autres organismes qui y sont assujettis respectent l'intention et l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* dans l'administration de leurs affaires en évaluant les axes stratégiques établis par ces derniers en matière de langues officielles, en mesurant les résultats atteints et en collaborant avec eux dans la poursuite de leurs résultats;
- reçoit les plaintes et enquête sur celles-ci;
- effectue des vérifications, des études, des recherches et des analyses afin de mieux comprendre l'évolution du statut et de l'usage du français et de l'anglais au Canada;
- surveille l'avancement du français et de l'anglais dans l'administration fédérale et la société canadienne;
- contribue au développement et à l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire.

Section III : **Survol de la planification**

Le cadre global de planification du Commissariat reflète le statut d'indépendance de la commissaire par rapport au gouvernement. À titre d'agente du Parlement, la commissaire peut faire appel à ses fonctions d'ombudsman et de vérification pour recommander aux organisations assujetties à la *Loi* de s'y conformer.

Ce que le Commissariat vise – l'égalité de statut des deux langues officielles et l'égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions fédérales, ainsi que la reconnaissance et l'épanouissement de la dualité linguistique au Canada – ne peut se réaliser que par les actions entreprises et menées à bien par les institutions fédérales et d'autres organismes. C'est pourquoi le Commissariat est toujours à la recherche de méthodes innovatrices et efficaces pour inciter les décideurs à obtenir ces résultats pour le compte des Canadiens et des Canadiennes.

Pour s'assurer qu'ils respectent l'esprit et la lettre de la *Loi*, les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* se doivent d'adopter de nouvelles approches adaptées à la technologie moderne, au nouveau cadre de gestion des ressources humaines et à la diversification des modes de prestation de services. Ils doivent pouvoir s'adapter rapidement pour faire face aux nouveaux enjeux, aux tendances émergentes, aux risques et aux défis toujours grandissants de la société dans laquelle nous vivons.

Le Commissariat travaille avec ceux-ci afin qu'ils comprennent mieux l'importance de la dualité linguistique, plus particulièrement dans le cadre de la prestation de services. En les incitant à servir les Canadiens et les Canadiennes dans la langue officielle de leur choix, le Commissariat contribue à modifier la culture organisationnelle du gouvernement et à améliorer la qualité du service.

D'organisme chargé de répondre à des plaintes, le Commissariat devient un organisme de changement en collaborant étroitement avec les institutions fédérales et autres organismes, les parlementaires, les autres ordres de gouvernement et les communautés minoritaires de langue officielle.

Le Commissariat, comme les autres institutions fédérales, adopte des principes et des pratiques de gestion moderne et prend les mesures qui en feront une organisation apprenante. Plus précisément, les plans et les priorités du Commissariat pour l'exercice 2004-2005 intègrent les principaux éléments du cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor :

- *penser d'abord à l'intérêt des citoyens;*
- appliquer une analyse rigoureuse;
- tenir compte des principaux risques;
- disposer d'une main-d'œuvre compétente;
- s'assurer que les ressources publiques sont gérées de manière intègre;
- attribuer des responsabilités précises qui tiennent compte des capacités.

Section IV : Résultat stratégique et orientations stratégiques

Conformité et respect de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions fédérales assujetties à la *Loi*.

Les objectifs visés dépassent la période de ce rapport et leur pleine réalisation repose sur les quatre orientations stratégiques suivantes :

1. l'égalité du français et de l'anglais au sein des institutions assujetties à la *Loi*;
2. l'égalité du français et de l'anglais comme valeur fondamentale dans une société canadienne de plus en plus diverse;
3. l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada;
4. le développement d'un milieu de travail exemplaire et d'une gestion efficace et efficiente.

Les activités qui suivent sont celles que la commissaire et le Commissariat entreprendront et poursuivront en 2004-2005 en fonction de chacune de ces orientations stratégiques.

1. Égalité du français et de l'anglais au sein des institutions assujetties à la *Loi*.

Les objectifs suivants seront poursuivis dans le cadre de cette orientation stratégique :

- que les bureaux désignés bilingues des institutions fédérales offrent un service de qualité dans les deux langues officielles et que toutes les régions et tous les secteurs s'améliorent de façon significative;
- que les institutions fédérales situées dans les régions bilingues offrent à leur personnel un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles et qu'elles favorisent activement le respect de la langue de travail de chaque membre du personnel;
- que les institutions fédérales augmentent le nombre d'anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec.

La commissaire recommandera au Secrétariat du Conseil du Trésor de consolider le cadre de responsabilisation de gestion élaboré à l'intention des administrateurs généraux en intégrant aux ententes de reddition de comptes à tous les niveaux des institutions fédérales la responsabilité d'accroître l'usage des langues officielles dans la prestation des services et dans le milieu de travail.

Elle incitera les dirigeants des institutions fédérales à accorder une plus grande importance au bilinguisme dans la fonction publique et dans leurs institutions respectives, à reconnaître le droit des Canadiens et des Canadiennes de recevoir des services de qualité égale dans les deux langues officielles et à reconnaître le droit de leurs employés dans les régions bilingues de travailler dans la langue officielle de leur choix.

Elle continuera de recevoir les plaintes concernant l'application de la *Loi*, de les examiner et, le cas échéant, elle fera enquête et émettra les recommandations qui s'imposent. De plus, elle demandera d'intervenir devant les tribunaux dans les cas où elle le considérera approprié pour faire respecter les droits en matière de langues officielles.

Elle mènera au moins deux vérifications sur la façon dont les institutions fédérales s'acquittent de leurs responsabilités en matière de prestation des services au public et de langue de travail.

Le Commissariat procédera à des activités de promotion et d'éducation, agira à titre d'agent de liaison et entreprendra des études afin de mieux cerner les principaux enjeux actuels et futurs reliés aux langues officielles.

Il analysera des études qui ont été menées en matière de langues officielles, des rapports remis au Secrétariat du Conseil du Trésor par les ministères et organismes fédéraux, ainsi que des sondages à caractère statistique faits auprès de la population canadienne sur les services reçus.

Il évaluera les indicateurs de rendement élaborés par les institutions fédérales en rapport avec les objectifs du gouvernement en matière de langues officielles.

Dans les régions, le Commissariat continuera de collaborer de façon proactive avec les conseils fédéraux des hauts fonctionnaires dans le but d'attirer leur attention sur l'importance des langues officielles et de les encourager à mettre en place des activités appropriées.

Le Commissariat s'assurera que les initiatives prises par le gouvernement du Canada dans le cadre du projet Gouvernement en direct respectent l'esprit et la lettre de la *Loi*. Le Commissariat continuera à inciter Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et les organismes participants à augmenter le volume de services offerts par voie électronique. La population canadienne aura ainsi accès à un plus grand nombre de services de qualité dans la langue officielle de son choix et les fonctionnaires travailleront aussi davantage dans la langue de leur choix.

2. Égalité du français et de l'anglais comme valeur fondamentale dans une société canadienne de plus en plus diverse.

Les objectifs suivants seront poursuivis dans le cadre de cette orientation stratégique :

- que les paliers gouvernementaux mettent en place des mesures favorisant l'augmentation du nombre de Canadiens et de Canadiennes anglophones bilingues à l'extérieur du Québec ainsi que le nombre total de jeunes bilingues;
- accroître l'engagement et le soutien de la population à l'égard de la dualité linguistique comme valeur canadienne;
- assurer l'intégration des politiques et activités des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* pour qu'elles reflètent mieux la dualité linguistique comme valeur fondamentale dans la société canadienne.

La commissaire continuera de surveiller la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement dans les secteurs de la santé, de l'immigration, de l'éducation, de la justice, du développement économique et de la jeunesse.

Elle incitera le gouvernement à consolider son engagement à transformer la culture de la fonction publique fédérale et à adapter ses valeurs aux réalités de la société canadienne en exigeant des sous-ministres et des responsables des organismes assujettis à la *Loi* qu'ils rendent compte de leurs résultats atteints en matière de langues officielles dans l'exercice du cadre de responsabilisation de gestion.

De plus, la commissaire recommandera au Parlement de clarifier la portée de la partie VII de la *Loi* et de la déclarer exécutoire au moyen de la réglementation ou de mesures législatives. L'ambiguïté de cette partie accentue la nécessité de se pencher sur le régime linguistique fédéral qui n'a pas été revu depuis seize ans. Le Commissariat consultera les principaux intervenants afin de déterminer s'il est possible de relever les défis auxquels nous faisons face présentement compte tenu de l'évolution sociale, politique, économique et technologique de la société canadienne.

Elle encouragera les décideurs dans la région de la capitale nationale à reconnaître le caractère bilingue de notre capitale nationale et l'importance de refléter la dualité linguistique dans leurs activités.

Elle mènera au moins une vérification sur la façon dont les institutions fédérales s'acquittent de leurs responsabilités en matière de promotion de l'égalité du français et de l'anglais comme valeur fondamentale dans la société canadienne.

Par ailleurs, le Commissariat se penchera sur l'importance que le gouvernement accorde à la dualité linguistique dans ses documents habilitants, ses politiques ainsi que ses activités sur le plan international. Par exemple, il examinera les projets de loi pertinents

et les ententes fédérales-provinciales-territoriales à mesure qu'elles devront être renouvelées pour s'assurer qu'ils reflètent la dualité linguistique et la commissaire interviendra au besoin auprès des comités parlementaires.

Afin de favoriser la reconnaissance de la dualité linguistique comme valeur canadienne fondamentale, il incitera aussi les institutions fédérales visées par le *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement et les divers paliers gouvernementaux à intégrer les deux langues officielles à leurs activités courantes.

3. Épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada.

Les objectifs suivants seront poursuivis dans le cadre de cette orientation stratégique :

- que les institutions fédérales prennent des mesures concrètes visant à favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle, notamment dans les secteurs de la santé, de l'éducation, de l'immigration et de la justice;
- que les gouvernements provinciaux, municipaux et territoriaux prennent des mesures concrètes favorisant l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle.

Le Commissariat continuera à veiller sur la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement et en évaluera les résultats sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Il collaborera avec les principaux acteurs afin de mieux comprendre les besoins économiques et sociaux propres aux communautés minoritaires de langue officielle. Il encouragera également les administrations gouvernementales à consulter davantage ces communautés lorsqu'elles élaborent des politiques, des programmes et des lois qui pourraient influer sur leur épanouissement.

Par le biais de ses bureaux régionaux, le Commissariat encouragera les communautés et les organismes des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux à se mettre en réseaux, à identifier et partager leurs meilleures pratiques et à se concerter pour assurer l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle.

4. Développement d'un milieu de travail exemplaire et d'une gestion efficace et efficiente.

Les objectifs suivants seront poursuivis dans le cadre de cette orientation stratégique afin que le Commissariat soit plus apte à atteindre son résultat stratégique et ses objectifs et ainsi mieux servir les Canadiens et les Canadiennes :

- continuer à instaurer une culture de gestion moderne au Commissariat;
- faire du Commissariat une organisation apprenante;
- avoir une organisation axée davantage sur les besoins des clients.

Le Commissariat continuera à élaborer son cadre de responsabilisation de gestion. Les résultats clés que l'organisation compte obtenir à court, moyen et long termes y seront énoncés, des indicateurs de rendement appropriés y seront définis, et les modes d'évaluation et de vérification des activités y seront précisés. Comme les activités du Commissariat influent sur celles que d'autres organisations poursuivent pour le bénéfice du Canada, le Commissariat élaborera des indicateurs de rendement qui devront mesurer l'efficacité et l'efficience de l'organisation en ce qui concerne l'utilisation de ses ressources pour concrétiser son programme de changement.

Le Commissariat continuera à progresser vers une culture de gestion moderne axée sur le travail d'équipe et la réalisation des résultats visés. Il utilisera les données des sondages faits auprès des fonctionnaires pour améliorer le milieu de travail de son personnel. De plus, conformément à la *Politique pour l'apprentissage continu* du Secrétariat du Conseil du Trésor, il continuera à élaborer et mettre en oeuvre les plans d'apprentissage individuels avec les membres de son personnel, un jalon essentiel à l'établissement d'une culture d'apprentissage continu.

Le Commissariat vise à continuer la réalisation de ces orientations stratégiques pour le bénéfice de la population canadienne. Le graphique ci-dessous illustre les liens du Commissariat avec les quatre principaux groupes d'acteurs associés à ce résultat (les parlementaires, les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, les communautés minoritaires de langue officielle et la population canadienne).

Nos orientations stratégiques et les principaux acteurs

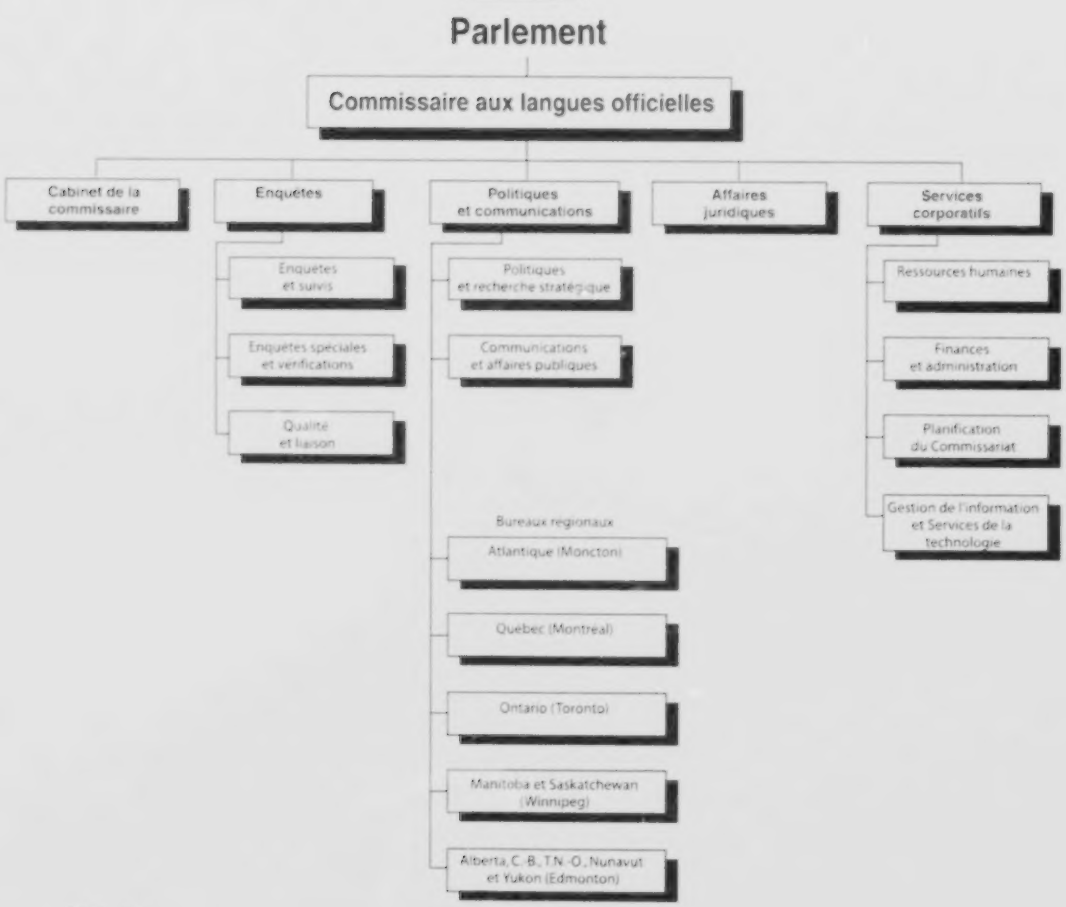
Le Commissariat vise à continuer la réalisation de ces orientations stratégiques pour le bénéfice de la population canadienne. Le graphique ci-dessous illustre les liens du Commissariat avec les quatre principaux groupes d'acteurs associés à ce résultat (les parlementaires, les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, les communautés minoritaires de langue officielle et la population canadienne).

Nos orientations stratégiques et les principaux acteurs

Dualité linguistique comme valeur
Épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle
Langue choisie : langue de travail
Milieu de travail exemplaire
Institutions fédérales et autres organismes
Communautés minoritaires de langue officielle
Parlementaires
Population canadienne

Section V : **Organisation**

Pour réaliser sa mission qui consiste à assurer la pleine reconnaissance et l'usage généralisé du français et de l'anglais dans la société canadienne et dans les institutions fédérales, la commissaire aux langues officielles est appuyée par le Commissariat dont le personnel se répartit entre la région de la capitale nationale et des bureaux régionaux situés à travers le Canada.



Résultat stratégique et secteurs d'activités

(en milliers de dollars)

Secteurs d'activités	Résultat stratégique
	Conformité et respect de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions fédérales assujetties à la *Loi*.
Enquêtes	6 434
Communications, recherche et analyse	7 004
Services corporatifs	5 090
Total	**18 528**

Dépenses prévues du Commissariat

(en milliers de dollars)	Prévisions des dépenses 2003-2004	**Dépenses prévues 2004-2005**	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007
Enquêtes	5 989	**6 434**	6 435	6 435
Communications, recherche et analyse	6 892	**7 004**	7 004	7 004
Services corporatifs	5 389	**5 090**	5 074	5 074
Total du Budget principal des dépenses	18 270	**18 528**	18 513	18 513
Rajustements (dépenses prévues ne figurant pas dans le Budget principal des dépenses)	785	–	–	–
Dépenses nettes prévues	**19 055**	**18 528**	**18 513**	**18 513**
Plus : Coût des services reçus sans frais	2 429	**2 450**	2 456	2 438
Coût net du programme	**21 484**	**20 978**	**20 969**	**20 951**
Équivalents temps plein	162	**164**	164	164

Annexe A : Coût net du programme pour l'exercice financier

(en milliers de dollars)	
Dépenses nettes prévues	**18 528**
Plus : Services reçus sans frais	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	1 615
Cotisations de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT	835
Coût net du programme pour 2004-2005	**20 978**

Annexe B : Pour joindre le Commissariat aux langues officielles

ADMINISTRATION CENTRALE :

Pour joindre la commissaire ou les directions générales des Politiques et des communications, des Enquêtes, des Services corporatifs et des Affaires juridiques :

344, rue Slater
3e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0T8
Renseignements généraux : (613) 996-6368
Numéro sans frais : 1 877 996-6368
Télécopieur : (613) 993-5082
Plaintes : (613) 992-LANG
(613) 992-5264
Site Web : http://www.ocol-clo.gc.ca
Courriel : message@ocol-clo.gc.ca

BUREAUX RÉGIONAUX :

Région de l'Atlantique
Tél. : (506) 851-7047 ou 1 800 561-7109
Télécopieur : (506) 851-7046

Région du Québec
Tél. : (514) 283-4996 ou 1 800 363-0628
Télécopieur : (514) 283-6677

Région de l'Ontario
Tél. : (416) 973-1903 ou 1 800 387-0635
Télécopieur : (416) 973-1906

Région du Manitoba et de la Saskatchewan
Tél. : (204) 983-2111 ou 1 800 665-8731
Télécopieur : (204) 983-7801

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut
Tél. : (780) 495-3111 ou 1 800 661-3642
Télécopieur : (780) 495-4094